

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO PÚBLICO DE GAS LICUADO DE PETROLEO (GLP) EN TANQUES ESTACIONARIOS CELEBRADO ENTRE MONTAGAS S.A. E.S.P Y USUARIOS INDIVIDUALES.

Entre los suscritos a saber: **MONTAGAS S.A. E.S.P.** sociedad comercial debidamente constituida de conformidad con las leyes de Colombia mediante escritura pública número 751 de 16 de marzo de 1983 de la notaria segunda de Pasto, registrada en la cámara de comercio de Pasto, con matrícula mercantil número 13132-4 de 28 de marzo de 1983, con domicilio en Pasto, identificada con NIT: 891.202.203 - 9, quien en adelante y para efectos del presente contrato, se denominará **LA EMPRESA**, por una parte y por la otra el cliente, propietario, poseedor, tenedor o suscriptor quien en adelante se denominará **EL USUARIO** quien se identifica plenamente en la solicitud de prestación del servicio de GLP a granel y/o acta de entrega de tanque estacionario dependiendo de la propiedad del tanque, se celebra el presente Contrato de prestación del servicio público domiciliario de suministro de GLP en tanques estacionarios, que se rige por las condiciones uniformes contenidas en las siguientes cláusulas.

CAPITULO I. DEFINICIONES

Clausula 1. Definiciones: para los efectos del presente contrato, y de acuerdo con lo establecido en la ley 142 de 1994, y las disposiciones reglamentarias pertinentes vigentes, se entiende que las siguientes expresiones significan

- a) **El suscriptor:** es la persona natural o jurídica que suscribe el presente contrato de condiciones uniformes. El suscriptor puede a su vez ostentar la condición de USUARIO del servicio.
- b) **Usuario:** es la persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación del servicio público de Gas Licuado de Petróleo (En adelante GLP), bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio.
- c) **accesorios del tanque estacionario:** Elementos acoplados a la entrada y salida del tanque estacionario, entre los cuales se encuentran: válvula de llenado de doble cheque, válvula manual de corte, indicador fijo de nivel líquido, válvula de alivio de presión, medidor de volumen por flotación y válvula de drenaje con tubo buzo.



d) **Acometida de tanques estacionarios:** comprende la derivación de la red de uso general cuando aplique el regulador y el medidor.

e) **Certificado de conformidad:** Documento emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación en virtud del cual se puede confiar razonablemente que un producto, proceso o servicio debidamente identificado está conforme con un reglamento técnico, norma técnica u otra especificación técnica o documento normativo específico.

f) **Factura de servicios públicos:** es la cuenta que el distribuidor prestadora del servicio público entrega o remite a la copropiedad o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos.

g) **Gas licuado de petróleo – GLP:** es una mezcla de hidrocarburos extraídos del procesamiento del gas natural o del petróleo, gaseoso en condiciones atmosféricas, que se licuan fácilmente por enfriamiento o compresión, constituida principalmente por butanos y propanos.

h) **Petición:** acto de cualquier persona dirigido a la empresa de servicios públicos, para solicitar en interés particular o general, información relacionada con la prestación del servicio de GLP, pero que no tiene el propósito de conseguir la revocación o modificación de una decisión tomada por la empresa.

i) **Queja:** medio por el cual el suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio

j) **Reclamación:** Es una solicitud realizada por un suscriptor con el objeto de que la empresa de servicios públicos revise una actuación preliminar, la facturación de los servicios públicos para tomar una posterior decisión final definitiva del asunto. Se hará de conformidad con los procedimientos previstos en el presente contrato y en la ley 142 de 1994.

k) **Recurso:** Es un acto del suscriptor para obligar a el DISTRIBUIDOR a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato (abarca los recursos de reposición y en algunos casos el de apelación art. 154 ley 142 de 1994).

CAPITULO II. OBJETO

Clausula 2. Del objeto: En virtud del presente contrato LA EMPRESA se obliga a prestar al SUSCRIPTOR, el servicio público domiciliario de Gas Licuado de Petróleo (En adelante GLP) a granel mediante el suministro de las cantidades que requiera y que LA EMPRESA



esté en posibilidad de suministrarle a cambio de un precio en dinero, el cual será establecido atendiendo los lineamientos tarifarios que para el efecto determine la Comisión de Regulación de Energía y Gas.

Clausula 3. De los sujetos: Son partes del contrato LA EMPRESA prestadora del servicio público y el SUSCRIPTOR O USUARIO, una vez celebrado el contrato son solidarios en sus obligaciones y derechos en el presente contrato de servicios públicos. LA EMPRESA, está dispuesta a celebrar el contrato para prestar el servicio de GLP con cualquier persona capaz que lo solicite, siempre que sea propietaria, poseedora, tenedora del inmueble o de una parte de él y que el lugar cumpla con los requisitos técnicos para tal fin.

Clausula 4. Ubicación: La prestación del servicio de Gas Licuado de Petróleo (GLP), objeto del contrato de condiciones uniformes que por este documento se suscribe, se llevará a cabo en la dirección que a continuación se señala: _____

CAPITULO III DISPOSICIONES GENERALES

Clausula 5. Condiciones técnicas que debe reunir las acometidas y las redes internas para poder obtener el derecho a solicitar el servicio: Las condiciones técnicas que debe reunir el inmueble y/o instalación para que el SUSCRIPTOR y/o USUARIO pueda tener derecho al suministro del gas propano son las establecidas en el reglamento técnico expedido por el Ministerio de Minas y Energía; las normas técnicas colombianas y demás normas que lo modifiquen o reformen. Dentro de las condiciones se incluyen todos los elementos constitutivos de la instalación, siempre que hayan sido ejecutadas conforme a las especificaciones técnicas señaladas por la autoridad competente y por la EMPRESA. LA EMPRESA hará las revisiones que correspondan para cerciorarse que el tanque estacionario y las conexiones cumplan con los requisitos técnicos establecidos en las normas vigentes, en los tiempos establecidos regulatoria y normativamente o en cualquier tiempo en caso de ser necesarias. El valor de las revisiones será a cargo del SUSCRIPTOR y/o USUARIO. El mantenimiento o reparación de las redes y acometidas correrán a cargo del USUARIO.

PARAGRAFO: LA EMPRESA podrá negar la solicitud de suministro, mediante escrito que exprese los motivos que la sustenten, en los siguientes casos: i) Por razones técnicas susceptibles de ser probadas que estén expresamente previstas en estas condiciones uniformes y/o en la ley ii) Cuando la zona haya sido declarada como de alto riesgo, según decisión de la autoridad competente iii) Cuando el suscriptor potencial no cumpla las



condiciones establecidas por la autoridad competente iii) Cuando la conexión y/o el tanque estacionario no ofrezcan seguridad al sistema de LA EMPRESA.

Clausula 6. Exclusividad del servicio: El servicio de GLP que LA EMPRESA suministre al SUSCRIPTOR y/o USUARIO final, se destinará exclusivamente por éste para uso residencial, industrial o comercial, según el caso. Adicionalmente, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO utilizará el gas licuado de petróleo suministrado exclusivamente para sus propias necesidades y no podrá revenderlo ni facilitarlo de cualquier forma a terceras personas. Ninguna persona podrá hacer derivación alguna de las tuberías o accesorios instalados en un inmueble, para dar servicio a otro inmueble, salvo autorización expresa y escrita de LA EMPRESA.

PARAGRAFO: El SUSCRIPTOR y/o USUARIO no podrá recibir gas licuado de petróleo de otras empresas o distribuidores mientras esté vigente este contrato, so pena, de que la EMPRESA se encuentre facultada para dar por terminado el presente contrato.

Clausula 7. Cesión del contrato: En la enajenación de bienes raíces urbanos se entiende que hay cesión del contrato de servicio público domiciliario de GLP, salvo que las partes acuerden otra cosa. La cesión opera de pleno derecho, e incluye la propiedad de los bienes inmuebles por adhesión o destinación utilizados para la prestación de este servicio, siempre y cuando el tanque estacionario sea de propiedad de El SUSCRIPTOR y/o USUARIO. Sin embargo, el antiguo propietario responderá solidariamente con el nuevo, de las obligaciones que con apoyo en este contrato se causen hasta la fecha en que le sea notificada la transferencia a LA EMPRESA.

Clausula 8. Propiedad de los tanques estacionarios: El tanque estacionario puede ser de propiedad del SUSCRIPTOR y/o USUARIO o de la EMPRESA. En el presente caso será de propiedad de la empresa

PARÁGRAFO PRIMERO: Cuando el tanque estacionario sea propiedad de la EMPRESA, éste será dejado en manos del SUSCRIPTOR y/o USUARIO a título de comodato, así se hará constar en el contrato de comodato adjunto, razón por la cual el SUSCRIPTOR y/o USUARIO no podrá disponer del tanque estacionario a ningún título, ni entregar o restituir el tanque estacionario a persona distinta de la EMPRESA o de la persona autorizada por esta, de igual manera le estará prohibido solicitar suministro de GLP a otra empresa. PARÁGRAFO SEGUNDO. En caso de terminación EL COMODATARIO contará con un plazo de quince (15) días calendario para restituir a EL COMODANTE los Equipos entregados en Comodato. Dicha restitución se efectuará en la Planta, de forma tal que EL COMODANTE tendrá a su cargo las actividades de desmonte y transporte correspondientes. Si este contrato es terminado de parte de EL COMODATARIO antes



del tiempo pactado en el presente contrato de suministro de GLP, los costos derivados del desmontaje y transporte de los Equipos en Comodato hasta las instalaciones de EL COMODANTE, estarán a cargo de EL COMODATARIO. Dichos costos serán informados por EL COMODANTE a EL COMODATARIO y corresponderán a los establecidos por el mercado. El desmontaje y transporte de los equipos entregados en comodato no podrá ser realizado por el COMODATARIO, en razón a que se deben garantizar condiciones de seguridad y la experticia con personal calificado. Si el contrato llega a ser igual o superior al año inicialmente pactado, los costos derivados del traslado del tanque con grúa y transporte de los Equipos en Comodato hasta las instalaciones de EL COMODANTE, estarán a cargo del mismo. En este último caso EL COMODATARIO debe asumir el desmontaje de obras civiles necesarias para el retiro de los bienes en comodato. En todo caso los costos serán informados. Una vez vencido el plazo de quince (15) días para la restitución de los Equipos en Comodato, sin que EL COMODATARIO hubiere efectuado la restitución, pagará a EL COMODANTE a título de pena una sanción diaria equivalente a diez (10) salarios mínimos diarios vigentes, por cada día de retraso.

PARÁGRAFO TERCERO: Cuando el tanque estacionario sea propiedad del SUSCRIPTOR y/o USUARIO, se hará constar en documento anexo el cual hace parte integral del presente contrato. LA EMPRESA hará las revisiones que correspondan para cerciorarse que el tanque estacionario cumpla con los requisitos técnicos establecidos en las normas vigentes, en los tiempos establecidos regulatoria y normativamente o en cualquier tiempo en caso de ser necesarias, de igual manera le estará prohibido solicitar suministro de GLP a otra empresa, mientras el presente contrato subsista.

PARÁGRAFO CUARTO: Con el objeto de garantizar el valor comercial del tanque entregado a título de comodato, cuando ello aplique, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, suscribirá el pagaré en blanco adjunto, con carta de instrucciones el cual podrá ser llenado por la EMPRESA, cuando se susciten pérdidas totales o parciales del tanque estacionario entregado a título de comodato

Clausula 9. Valor probatorio de comprobantes: Los comprobantes que elabore la EMPRESA y que sean suscritos por cualquier ocupante, habitante, usuario del servicio o por el mismo SUSCRIPTOR, en los cuales conste la entrega de un tanque estacionario a título de comodato serán prueba suficiente de la realización de tales operaciones. Igual valor tendrán los recibos o facturas elaborados por LA EMPRESA para documentar el suministro del producto, según corresponda.

Clausula 10. Ámbito de operación, demanda y entrega del producto: LA EMPRESA operará en el departamento que corresponde a la ciudad de su domicilio principal, sin



perjuicio que pueda prestar el servicio en aquellas zonas donde surja la necesidad del mismo. EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO, podrán solicitar la entrega de producto telefónica o personalmente a los Teléfonos y direcciones que aparecen en el recibo o factura de venta. A partir de la solicitud, la EMPRESA contará con un plazo de veinticuatro (24) horas para atender el pedido respectivo

CAPITULO IV DE LA UTILIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.

Clausula 11. Mantenimiento de las instalaciones: Corresponde al SUSCRIPTOR o USUARIO el mantenimiento de las instalaciones que permiten la conexión de los tanques estacionarios, excepto en los casos en que éstas últimas pertenezcan a LA EMPRESA. En todo caso, dichas labores de mantenimiento deberán ser efectuadas por personal debidamente certificado conforme lo indiquen las normas técnicas que resulten aplicables a la materia.

PARÁGRAFO: Al momento de iniciar la prestación del servicio, LA EMPRESA solicitará al SUSCRIPTOR, que las instalaciones a través de las cuales se llevará a cabo la prestación del servicio de GLP, se encuentren certificadas o en su defecto solicitará la certificación de la mismas por parte de las empresas competentes para el efecto (debidamente registradas ante la ONAC o el ente que haga sus veces) y conforme lo dispongan las normas aplicables a la materia.

Clausula 12. Responsabilidad sobre las instalaciones o redes internas: La Construcción de las instalaciones o redes internas del inmueble donde se utilice el Gas Licuado de Petróleo (GLP) las podrá contratar EL SUSCRIPTOR y/o USUARIO libremente. Si la EMPRESA detecta que la instalación no cumple con las normas técnicas y de seguridad exigidas por las normas vigentes, no autorizará la instalación y distribución del servicio hasta tanto no sean corregidas.

CAPITULO V OBLIGACIONES DE LAS PARTES:

Clausula 13. Obligaciones de la empresa: Sin perjuicio de las que por vía general impongan las normas aplicables, salvo los casos de fuerza mayor o caso fortuito, son obligaciones de la EMPRESA las siguientes: 1. Suministrar de manera oportuna el G.L.P. al SUSCRIPTOR y/o USUARIO según sus requerimientos. 2. Entregar una factura en donde se relacione como mínimo el valor, la fecha de suministro del producto, el nombre de la EMPRESA y los números telefónicos de la Oficina de Peticiones Quejas y Recursos, servicios de atención de emergencias y pedidos, así como todo aquello que exija la ley y la regulación vigente para el efecto. 3. Prestar el servicio en forma continua, con



eficiencia, calidad y seguridad, de acuerdo con los parámetros establecidos por las autoridades competentes, desde el momento en que para la EMPRESA sea técnicamente posible y de parte del SUSCRIPTOR y/o USUARIO se hayan satisfecho las condiciones básicas requeridas para la obtención del servicio, salvo cuando existan motivos o razones de fuerza mayor o caso fortuito, o de orden técnico o económico que lo impidan, o reducción en los volúmenes de suministro por parte de ECOPETROL. 4. Recibir, atender, tramitar y responder dentro de los términos legalmente establecidos, las peticiones, quejas y recursos que presenten el SUSCRIPTOR y/o USUARIO, en relación con el servicio de G.L.P. que preste LA EMPRESA. 5. Instruir a los usuarios en los requerimientos técnicos exigibles para la prestación del servicio, las personas autorizadas para la realización de las obras, los equipos idóneos y los costos asociados. 6. Instruir a los usuarios sobre el manejo y los riesgos que representa el uso del GLP y sobre las medidas que se deben adoptar en caso de una emergencia. 7. Prestar el servicio de suministro de G.L.P. en tanques estacionarios que cumplan con las normas técnicas de fabricación vigentes. 8. Medir y Facturar el volumen de gas entregado en el tanque estacionario, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo 7 de la Resolución CREG 023 o aquella que la modifique o sustituya.

Clausula 14. Obligaciones del suscriptor y/o usuario: Sin perjuicio de las que por vía general le imponen las normas aplicables, corresponderán al SUSCRIPTOR y/o USUARIO las siguientes: 1. Cancelar los valores que LA EMPRESA le cobre por el suministro o por la prestación de los servicios complementarios que el suscriptor y/o usuario final le solicite 2. Solicitar mediante orden de compra o llamada telefónica, las cantidades de Gas Licuado de Petróleo (G.L.P.) a suministrar en desarrollo de este contrato. 3. Dar uso eficiente y seguro al servicio público de Gas Licuado de Petróleo. 4. Cumplir con los requisitos y especificaciones técnicas y de seguridad establecidas en el Reglamento Técnico, para el diseño, mantenimiento y construcción de las instalaciones de gas. 5. Mantener el tanque y las zonas aledañas en perfecto aseo, libre de material combustible; cumplir con el mantenimiento de los equipos de seguridad tales como extintores, avisos de prevención etc. 6. Facilitar el acceso al inmueble a las personas designadas por LA EMPRESA para efectuar la revisión del tanque y/o de las instalaciones, según se establece en las normas que regulan la materia o cada vez que los usuarios las solicite. 7. Cuidar y conservar el tanque estacionario suministrado por la EMPRESA, cuando aplique. 8. Abstenerse de disponer del tanque estacionario a cualquier título en caso que el tanque sea de propiedad de LA EMPRESA. 9. Restituir el tanque estacionario a la EMPRESA, cuando sea de propiedad de esta, a la terminación del contrato, por cualquier causa. 10. Prestar la garantía que asegure el mantenimiento y restitución del tanque estacionario, cuando aplique. 11. Acatar de manera inmediata las



sugerencias de tipo técnico y de seguridad que formule LA EMPRESA con el fin de que las instalaciones internas garanticen la seguridad de la comunidad y aceptar las medidas preventivas del caso en el evento en que tales indicaciones no sean posibles de cumplir o no se acepte aplicarlas. 12. Abstenerse de usar el tanque estacionario para que este sea llenado por otro distribuidor de GLP, mientras se encuentre vigente el presente contrato.

CAPITULO VI DE LAS FACTURAS:

Clausula 15. Precio: El precio por el GLP suministrado por LA EMPRESA, será el establecido atendiendo los lineamientos tarifarios que para el efecto determine la Comisión de Regulación de Energía y Gas –CREG - el cual podrá variar según el lugar donde se lleve a cabo la prestación del servicio. El precio será dado a conocer de manera anticipada al SUSCRIPOTOR o USUARIO, mediante la publicación en un diario de amplia circulación nacional, en los términos establecidos en el artículo de la resolución CREG 001 de 2009 o aquella que la modifique o sustituya.

Clausula 16. Contenido de los recibos o facturas: La factura, sólo incluirá valores que estén directamente relacionados con la prestación del servicio es decir consumos o los expresamente autorizados conforme a la ley o a lo convenido con el SUSCRIPOTOR o USUARIO. En todo caso, las facturas que expida LA EMPRESA como consecuencia de la ejecución de este contrato, contendrán como mínimo la siguiente información:

- a) Nombre de la empresa y NIT.
- b) Nombre del SUSCRIPOTOR, dirección del inmueble receptor del servicio y valor.
- c) Dirección de prestación del servicio.
- d) El valor total a pagar y la fecha de pago.
- e) Números de teléfono de la oficina de atención de quejas, reclamos, emergencias y pedidos.

Clausula 17. oportunidad y sitio de entrega de facturas: Es derecho del SUSCRIPOTOR o USUARIO recibir oportunamente la factura y así mismo LA EMPRESA se obliga a entregarla por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de pago oportuno señalada en la misma. El hecho de no recibir la factura no libera al SUSCRIPOTOR o USUARIO de la obligación de atender su pago, por lo cual deberá realizar los trámites pertinentes para la obtención de una copia de la misma, en sede de la empresa.

CAPÍTULO VII. DE LOS MECANISMOS DE DEFENSA DEL SUSCRIPOTOR O USUARIO EN SEDE DE LA EMPRESA



Clausula 18. Determinación del consumo facturable: LA EMPRESA Y EL SUSRIPTOR o USUARIO, tienen derecho a que los consumos se midan, a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al USUARIO. Cuando no sea posible tomar la lectura por circunstancias ajenas a LA EMPRESA para la facturación del consumo del periodo se utilizará el promedio calculado sobre los consumos normales de los seis (6) periodos anteriores. Parágrafo: LA EMPRESA facturará de manera individual el volumen de GLP consumido por cada uno de los usuarios que se sirven del mismo tanque estacionario

Clausula 19. Presunción de desviación significativa: La EMPRESA determinará que se presenta desviación significativa cuando en la revisión previa de la facturación o cuando el SUSCRIPTOR o USUARIO presente solicitud a la empresa de revisión por consumo, ante lo cual se procederá a realizar el respectivo estudio técnico del caso siempre y cuando el mes o los meses motivo de reclamo hayan superado por 4 metros cúbicos el promedio que se calcula y está presente en la factura.

Clausula 20. Peticiones, quejas y recursos: EL SUSCRIPTOR O USUARIO tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos ante LA EMPRESA y a que ésta le notifique en debida forma la respuesta, de conformidad con lo previsto en la Ley 142 de 1994 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, siendo estos los instrumentos con los que cuenta el suscriptor o usuario para que LA EMPRESA revise una actuación o una decisión que afecte o pueda afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Las peticiones y quejas, se tramitarán sin formalidades en las oficinas destinadas por LA EMPRESA para la atención al usuario, pero, en todo caso, el suscriptor o usuario deberá informar por lo menos: nombre de LA EMPRESA a la que dirige su petición, nombre y apellido, dirección del inmueble, objeto de la petición, relación de documentos que se acompañan, dirección de notificación y firma del peticionario. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA.

Clausula 21. Presentación de peticiones y quejas: Las peticiones y quejas podrán presentarse verbalmente, por escrito o mediante correo electrónico al correo notificacion@montagas.com.co., si estas son verbales, el funcionario receptor de las mismas, estará obligado a entregar al reclamante, constancia de la radicación. Si la queja o petición es presentada en forma escrita, el funcionario receptor deberá fechar, firmar y sellar una copia de la misma, la cual quedará en poder del reclamante. Las peticiones y quejas, tanto verbales como escritas, presentadas personalmente o por conducto de persona autorizada, no requerirán de formalidad adicional alguna, ni de autenticaciones o



de apoderado especial. Estas se tramitarán por LA EMPRESA teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, siempre que la Ley no disponga otra cosa.

Cláusula 22. trámite de los recursos: La interposición de los recursos es facultativo por parte del suscriptor o usuario y se concederán en efecto suspensivo, teniendo por objeto que LA EMPRESA o la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según el caso, aclare, modifique o revoque, total o parcialmente la decisión emitida por LA EMPRESA. El recurso de reposición deberá interponerse por escrito en las oficinas de peticiones, quejas y reclamos o de atención al cliente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a aquel en que LA EMPRESA ponga la decisión empresarial en conocimiento del suscriptor o usuario. El recurso de apelación deberá interponerse dentro del mismo término del de reposición y se presentará en forma subsidiaria a éste en un mismo escrito. Su examen y decisión se surtirá ante la Superintendencia de Servicios Públicos. El suscriptor o usuario tendrán la opción de utilizar los formatos definidos por LA EMPRESA, los cuales no tendrán costo alguno. Una vez se decida el recurso de apelación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, LA EMPRESA aplicara la decisión que adopte esa entidad. No son procedentes los recursos contra la decisión empresarial de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno. En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por LA EMPRESA. Los recursos no requieren de presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. LA EMPRESA podrá practicar pruebas cuando quien interpuso el recurso las haya solicitado o cuando el funcionario que ha de decidir la petición o el recurso considere necesario decretarlas de oficio. No se exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender una petición, queja o recurso relacionado con esta. Sin embargo, para interponer recursos contra la decisión empresarial que decida la petición o la queja, el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto del recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) periodos. El recurso de Queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios dentro de los cinco (5) días siguiente a la notificación de la decisión empresarial mediante el cual LA EMPRESA haya negado el recurso de apelación.

Cláusula 23. término para responder las peticiones, quejas y recursos: Para responder las peticiones, quejas y recursos respecto de la prestación directa del servicio, LA EMPRESA tiene un término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, salvo que se requiera la práctica de pruebas. En tal caso, LA EMPRESA informará al interesado cuándo dará la respuesta pertinente. Pasado éste



término, sin que LA EMPRESA haya dado respuesta, y salvo que se demuestre que la demora es atribuible al suscriptor o usuario, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él. Cuando sea del caso practicar pruebas, se señalará para ello un término no mayor de treinta (30) días hábiles. Los términos inferiores a treinta (30) días podrán prorrogarse por una sola vez sin que con la prórroga se exceda el término de treinta (30) días.

Cláusula 24. Notificaciones: Las decisiones emitidas por LA EMPRESA se notificarán personalmente y cuando ello no fuere posible LA EMPRESA procederá a realizar la notificación por aviso tal como lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del presente contrato. Así mismo, las notificaciones se podrán adelantar en forma electrónica, siempre y cuando medie autorización expresa del SUScriptor O USUARIO.

CAPITULO VIII. DE LA VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

Cláusula 25. Vigencia del contrato: El contrato se celebra por el término de un (1) año, y se podrá dar por terminado, antes del plazo establecido, por las causales expresamente estipuladas en la cláusula siguiente.

PARÁGRAFO: El contrato se entenderá prorrogado, por el término de un (1) año y así sucesivamente, si el SUScriptor y/o USUARIO, no manifiesta a LA EMPRESA su intención de darlo por terminado con dos (2) meses anteriores a la fecha de vencimiento del término inicial o cualquiera de sus prorrogas

Cláusula 26. Terminación del contrato: Podrá ponerse fin al contrato, por una de las siguientes causas: 1. Por mutuo acuerdo de las partes, siempre que los terceros a quien afecte convengan en ello. 2. Por incumplimiento de las obligaciones en cabeza de las partes. 3. Por la demolición del inmueble sin perjuicio de los derechos de LA EMPRESA. 4. Por parte del SUScriptor y/o USUARIO cuando LA EMPRESA incurra en falla en la prestación del servicio. 5. Por el uso del tanque de propiedad de la EMPRESA para ser suministrado con gas de otra empresa. 6. Cuando las instalaciones no cumplan con las normas técnicas y las condiciones para prestar el servicio en forma segura. 7. Por vencimiento del término inicialmente pactado o de cualquiera de sus prorrogas. 8. Por los demás motivos establecidos en la ley o en este contrato.

PARÁGRAFO: Si el presente contrato termina por cualquier causa, el SUScriptor y/o USUARIO deberá proceder a la restitución del(los) tanque(s) estacionario(s) dejado en comodato, cuando este sea de propiedad de la EMPRESA, dentro de los términos



expresados en el presente contrato, así como proceder al reconocimiento económico a favor de LA EMPRESA de los valores asociados a la modificación y/o construcción de red interna de GLP cuando la EMPRESA la haya efectuado y cuando la terminación sea imputable a el SUSCRIPTOR y/o USUARIO.

Cláusula 27. Modificación del contrato: El contrato podrá ser modificado por LA EMPRESA, siempre que ello no implique abuso de la posición dominante respecto del SUSCRIPTOR y/o USUARIO o de terceros. (Art. 11.1 de la Ley 142 de 1994). Dichas modificaciones serán comunicadas en la factura o a través de medios de amplia circulación dentro de los quince días (15) siguientes a la fecha en la cual se efectúen. Ante la modificación, el SUSCRIPTOR y/o USUARIO tendrá derecho a terminar de manera inmediata el presente contrato si no estuviere de acuerdo con ella.

CAPITULO IX ATENCION DE EMERGENCIAS

Cláusula 28. En caso de presentarse una emergencia con el producto suministrado el SUSCRIPTOR y/o USUARIO deberá dar aviso inmediato a LA EMPRESA al teléfono indicado en las facturas y/o comprobantes de entrega. La EMPRESA a través de personal calificado procederá a su atención. El número telefónico de la central de atención de emergencias es 3217698630 en caso de reportar emergencias también se podrá realizar a través de Celular así: (numeral) # 876 o a la línea gratuita 018000914080.

CAPITULO X DISPOSICIONES FINALES

Cláusula 29. Autorización para verificación, reporte de información a las centrales de riesgo y tratamiento de datos personales: EL USUARIO con la firma del presente contrato autoriza a LA EMPRESA para obtener de cualquier fuente, todo cuanto considere necesario respecto a su trayectoria comercial y antecedentes económicos y financieros e igualmente para reportarlo a las bases de datos o registro de deudores por el incumplimiento de las obligaciones de carácter pecuniario derivadas del presente contrato. De igual manera, EL USUARIO de conformidad con la previsto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, autoriza de manera voluntaria a LA EMPRESA para dar tratamiento y uso de sus datos personales, conociendo que los mismos serán utilizados por LA EMPRESA para dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de la celebración del presente contrato; a su vez manifiesta que conoce y acepta la Política de Tratamiento de la Información, disponible en la página web: www.montagas.com.co, sin perjuicio de que pueda ejercer en cualquier momento los derechos que le asisten a conocer, actualizar, rectificar, revocar, solicitar la supresión de sus datos personales, tener acceso gratuito a los mismos, presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los mismo y conocer la política de tratamiento de los mismos a través de los canales de atención destinados para ello por parte de LA EMPRESA, como son: mail: notificacion@montagas.com.co, dirección de correspondencia: Kilometro 6 Altos de Daza – Pasto (N).



Cláusula 30. Normas que rigen el contrato. Este contrato se rige por la Ley 142 de 1994 o aquella que la modifique o sustituya, por las Resoluciones expedidas sobre la materia por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas, por el Código de Comercio y demás normas concordantes.

Para constancia de lo anterior se firma en dos (2) originales en el municipio de _____
Departamento de _____ a los _____ días del mes de _____

SUIGUEN FIRMAS

firma la empresa
REPRESENTATE LEGAL

Firma del usuario
Nombre
Cedula
Dirección
Teléfono
Celular

